

*П.Л. Володько, 4 курс**Научный руководитель – Н.Л. Давыдова, к.э.н., доцент**Полесский государственный университет*

Внедрение современного менеджмента качества в банке предполагает системную перестройку деятельности, затрагивающую практически все задачи, потенциально стоящие перед банком, которые в той или иной мере опираются на принципы менеджмента качества, сформулированные в стандартах ISO 9001. Концептуальная основа ISO 9001 позволяет банку создавать, обеспечивать и улучшать качество услуг, организуя и управляя своими процессами, которые подвергаются анализу и постоянному улучшению. Все процессы кредитной организации образуют систему, которую надо ясно представлять при принятии любых управленческих решений. Банк это сложная система взаимодействия между службами и подразделениями для обеспечения ликвидности и безопасности его функционирования. Главными принципами современных стандартов являются «процессный» и «системный» подходы к управлению. Таким образом, внедрение системы менеджмента качества – это глобальный проект для банков, который требует значительных усилий.

На сегодняшний день стандарты ISO семейства 9001-2000 [1] являются, не только наиболее распространенными и проработанным предложением по повышению качества, но и единственным общепризнанным стандартом, системного управления организацией. Поэтому полагаем, что создание системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандартов серии ISO 9000-2000 является прекрасной возможностью, для банковского бизнеса повысить уровень менеджмента и привести его в соответствие с мировой практикой. Сертификат в таком случае становится лишь дополнительным подтверждением достигнутого уровня управления и способности банка гарантированно поставлять услуги высокого качества для своих клиентов.

Цель получения банками сертификата соответствия оказания услуг стандартам менеджмента качества - это высокий уровень оказываемых услуг, который должен быть высоким независимо от любых объективных факторов. По опыту Белагропромбанка (с привлечением Белорусского государственного института по стандартизации и сертификации (БелГИСС)), который получил первый в белорусской банковской системе сертификат соответствия оказания услуг для населения стандартам менеджмента качества СТБ ISO 9001 можно выделить основные этапы внедрения системы менеджмента качества в банках:

- Обучение персонала (все представители среднего и высшего руководства банка должны иметь сертификаты о прохождении специальных курсов).
- Проведение анализа ситуации в банке.
- Разработка необходимой документации по внедрению системы менеджмента качества.

Кроме этого в период внедрения системы качества должна быть проведена большая работа по систематизации и оптимизации внутренних документов банка; проанализированы банковские бизнес-процессы. Следует отметить, что в данный процесс должны быть вовлечены все сотрудники банка - от делопроизводителей до первых руководителей.

Организация, внедрившая систему менеджмента качества должна пройти специальный аудит на соответствие требованиям. Такой аудит проходят ежегодно для подтверждения реальной работы банка по требованиям системы менеджмента качества. В условиях конкуренции между банками в первую очередь должно реализоваться клиентоориентированное направление в развитии банковских услуг.

Поэтому система менеджмента качества должна быть построена таким образом, чтобы организация постоянно повышала качество своих услуг. Обратная связь с потребителями является главным источником информации для принятия важнейших управленческих решений как на уровне всего банка, так и в конкретном обслуживающем подразделении.

В связи с этим, при анкетировании клиентов банки не только исследуют уровень удовлетворенности услугами и качеством обслуживания, но и узнают их значимость для потребителя. Поэтому банки будут располагать информацией о предпочтениях клиентов для правильной и свое-

временной расстановки приоритетов при разработке услуг и совершенствования уровня их оказания.

На основе вышеизложенного можно сделать вывод, что качество услуг и обслуживания, предлагаемое действующими на территории Республики Беларусь банками, предприятиям и населению в условиях глобализации экономики должно иметь высокий уровень и соответствовать международным стандартам. Все это требует создания менеджмента качества банковских услуг в Республике Беларусь, гармонизированной с международными стандартами семейства ISO.

Список использованных источников

1. Дьяконов, Б. Как управлять изменениями: опыт внедрения ISO 9001:2000 в первом российском сертифицированном банке [Электронный ресурс]. – 2011. – Режим доступа: http://www.logistics.ru/9/4/i20_28262p0.htm – Дата доступа: 18.02.2011.